



Новые задачи по совершенствованию СМК в КГМУ. Готовность к проведению инспекционного аудита

5.12.2011 Ректорское совещание

отдел качества
Яушев М.Ф.





Аспекты выступления

- **Результаты деятельности:**
 - *Мониторинг удовлетворенности*
 - *Внутренний аудит подразделений в окт. 2011 г.*
 - *Самооценка ректоратом*
- **Готовность к инспекционному аудиту**
- **Задачи**



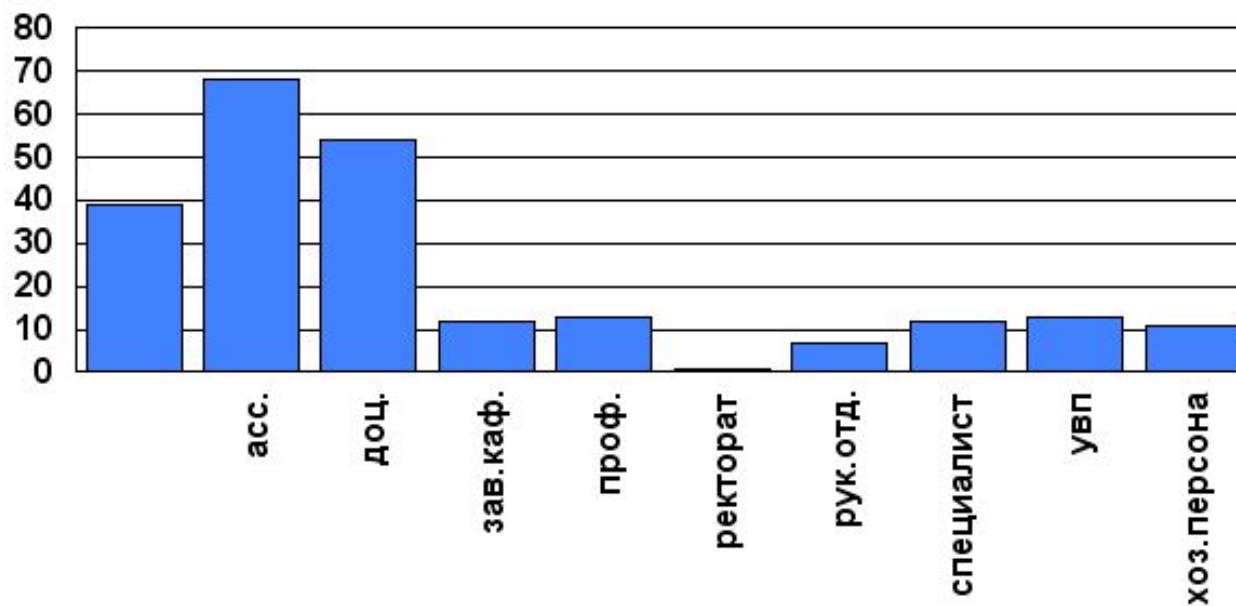
Стандарты менеджмента качества серии ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001)

- **Основные принципы:**
 - *Ориентация на потребителя **
 - *Лидерство руководителя **
 - *Вовлечение работников **
 - *Процессный подход **
 - *Системный подход к менеджменту*
 - *Постоянное улучшение **
 - *Принятие решений, основанное на фактах*
 - *Взаимовыгодные отношения с поставщиками*



Мониторинг удовлетворенности сотрудников КГМУ (октябрь 2011)

Должностной состав



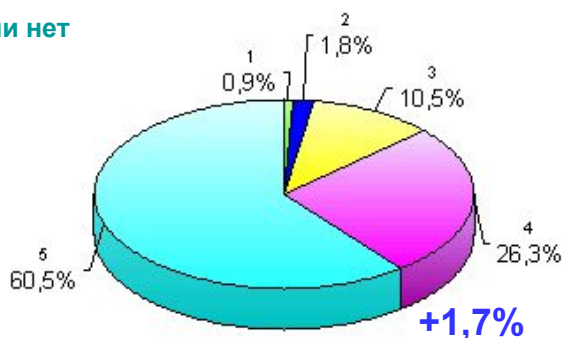
n=230 чел



Корпоративная культура в вузе

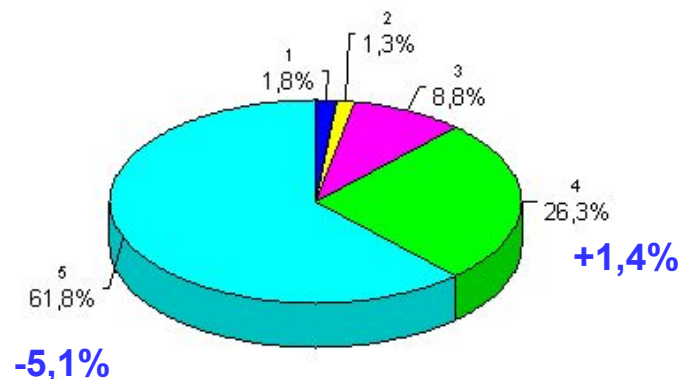
- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

Я понимаю, как моя работа содействует общему успеху организации



-2,6%

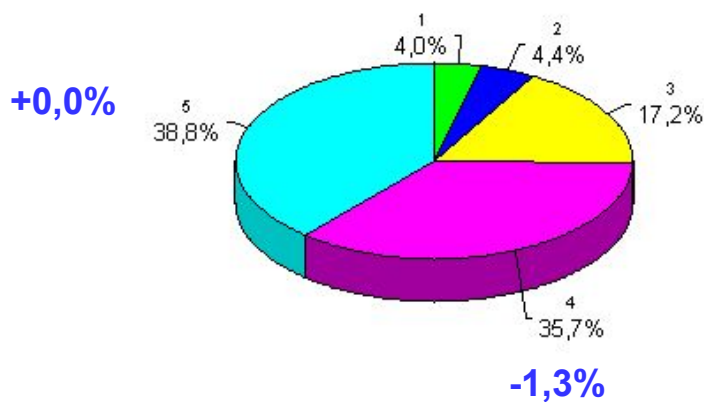
Я несу моральную ответственность за качество подготовки и профессионализм наших выпускников



-5,1%

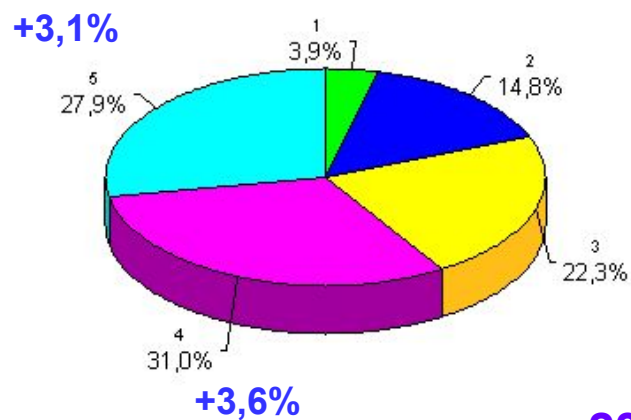
**Лояльность
60-85% Да!**

Я чувствую сопричастность к истории и традициям университета



+0,0%

КГМУ - это единая семья, коллектив единомышленников

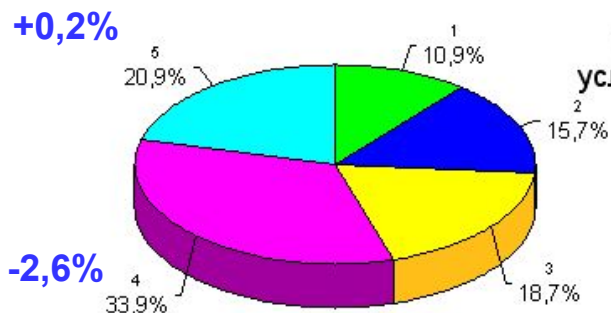


n=230 чел

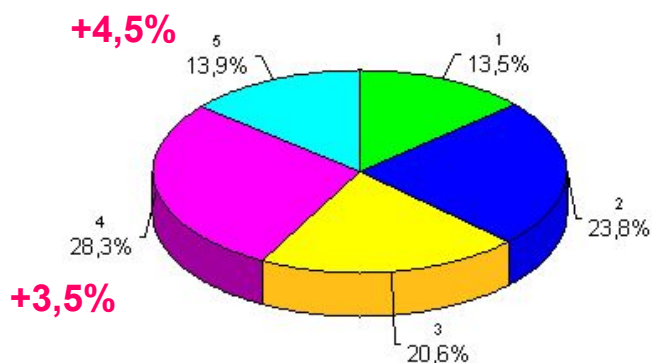


Физические условия работы

n=230 чел

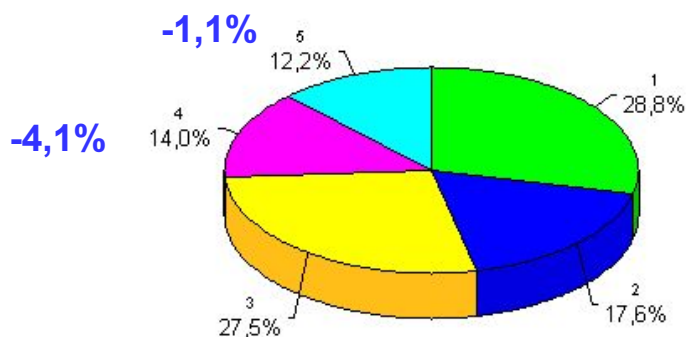


Санитарно-гигиенические условия для выполнения моей работы - вполне удовлетворительны



Ресурсное обеспечение, необходимое для моей работы - своевременно и достаточно

Лояльность 25-50% Да ?



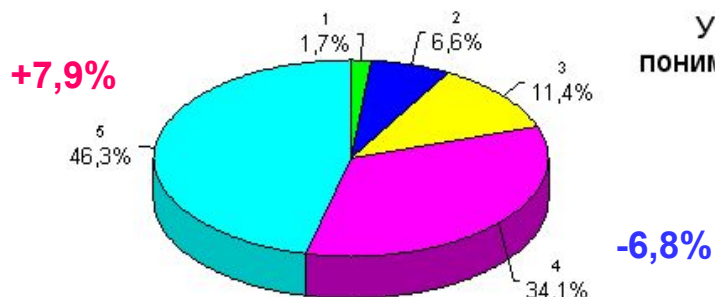
За особые условия труда (вредности) я получаю соответствующую компенсацию

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен

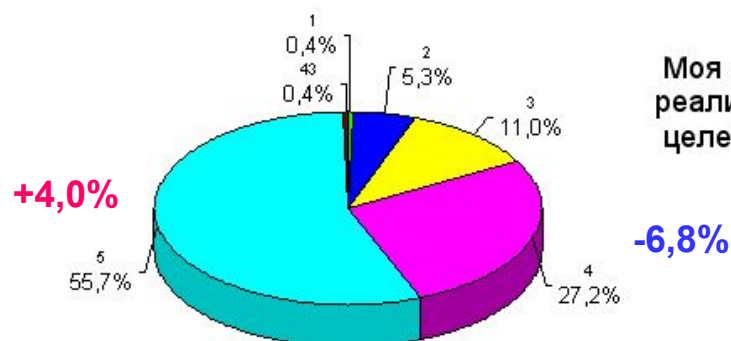


Понимание стратегии, миссии и целей университета

n=230 чел

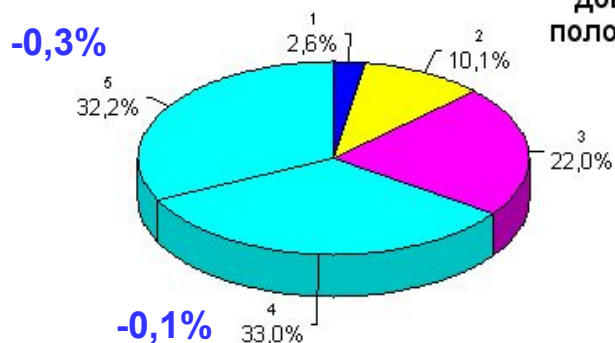


У меня есть четкое понимание целей и миссии университета



Моя работа важна в реализации миссии и целей университета

**Лояльность
65-90% Да !**

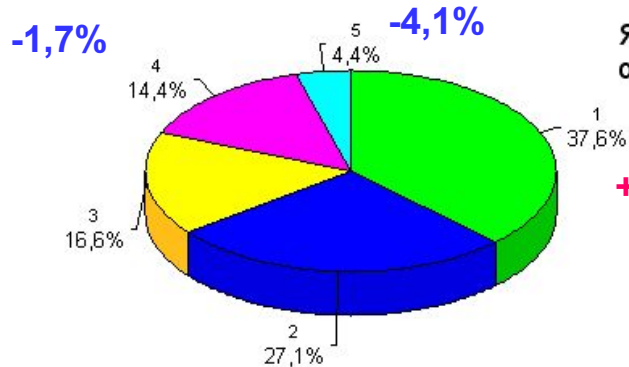


Администрация вуза ясно доводит до меня основные положения стратегии развития университета

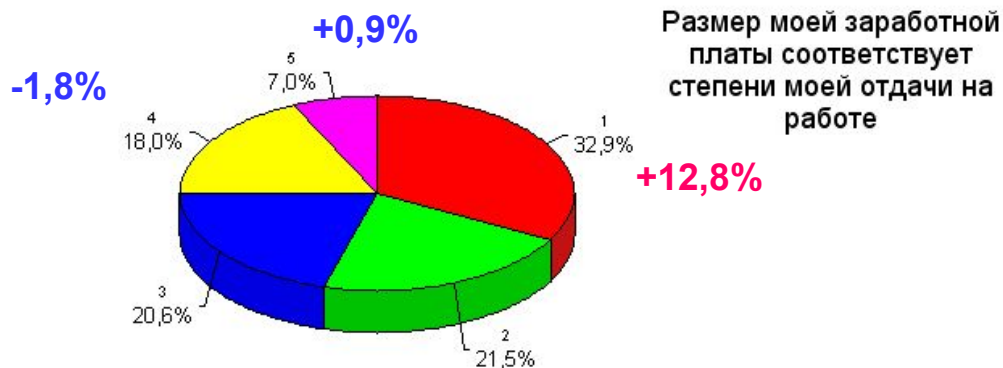
- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен



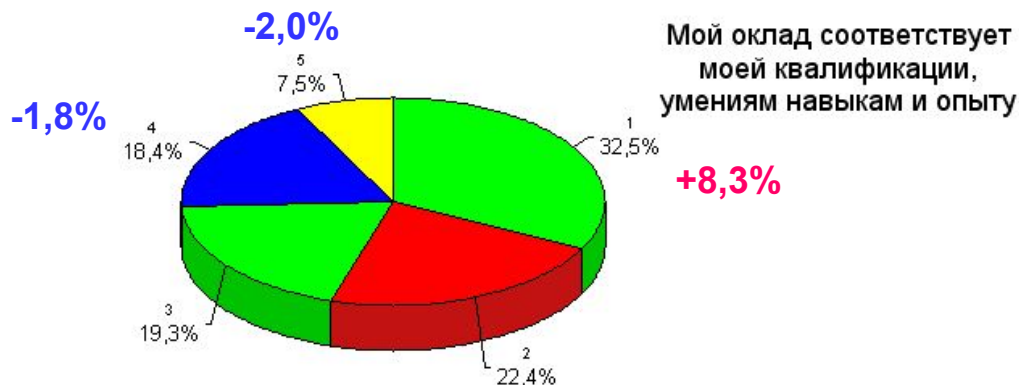
Оплата и льготы



n=230 чел



**Лояльность
20-25% Да ??**



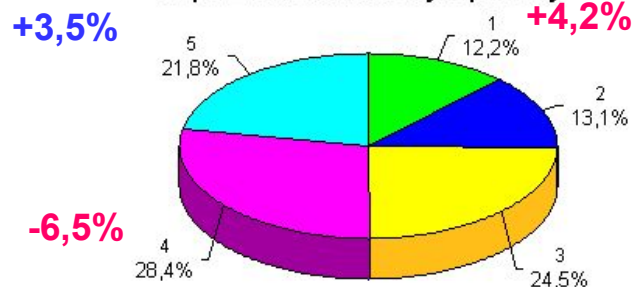
- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен



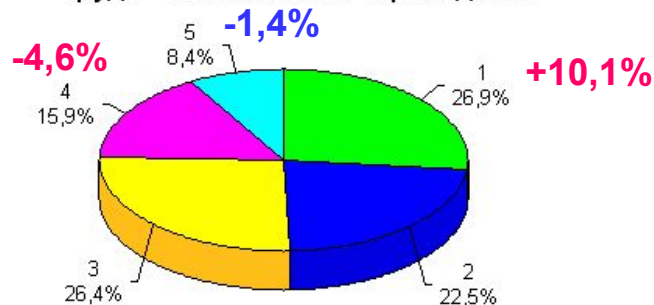
Оценка вашей работы и поощрения

n=230 чел

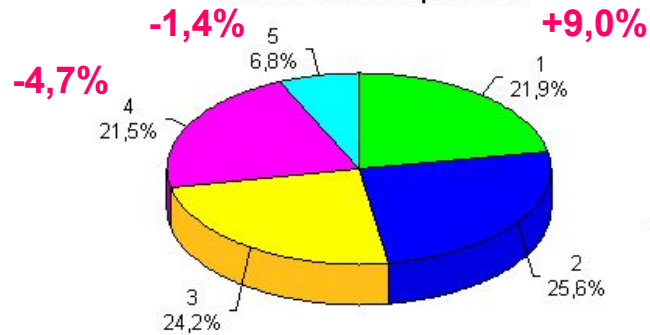
Я получаю должную оценку за хорошо выполняемую работу



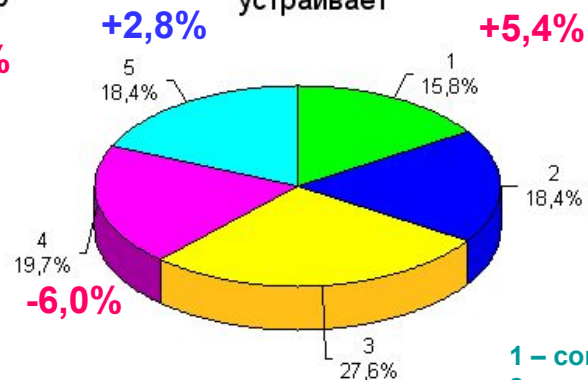
Созданная в вузе система оценки труда - объективна и справедлива



Существующая в вузе система материального стимулирования соответствует интенсивности и качеству выполняемой работы



Система морального поощрения в нашем вузе меня вполне устраивает



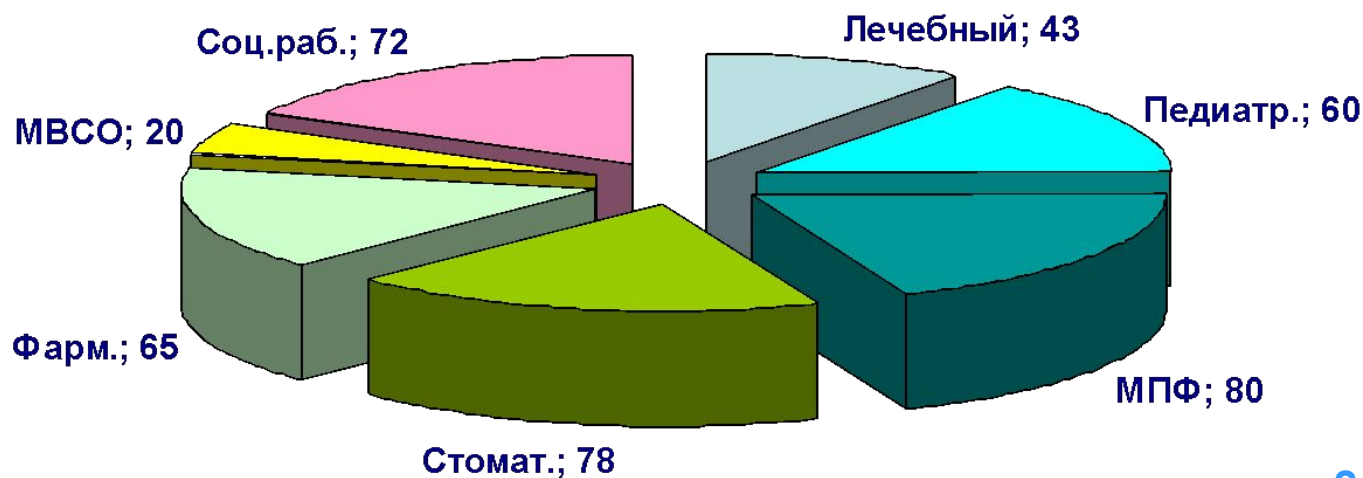
Лояльность 25-60% Да ?

- 1 – совершенно не согласен
- 2 – скорее не согласен
- 3 – не могу сказать, согласен или нет
- 4 – скорее согласен
- 5 – полностью согласен



Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

Всего: 418 студентов



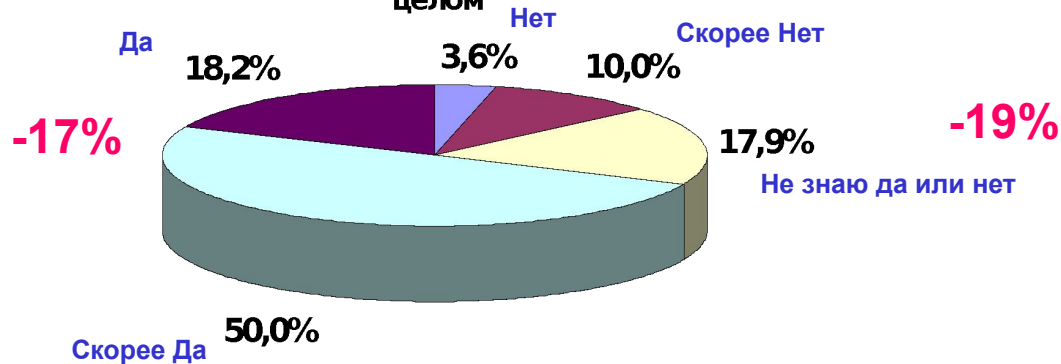
2 курс – 99
3 курс – 98
4 курс – 89
5 курс – 96
6 курс – 37



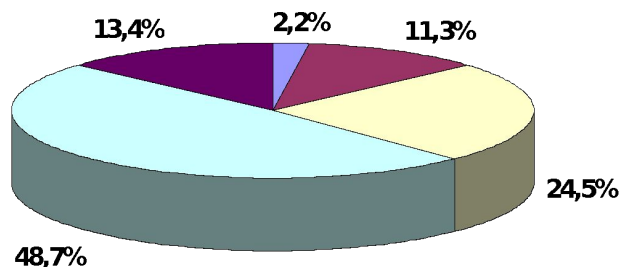
Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

Лояльность 50-70% Да

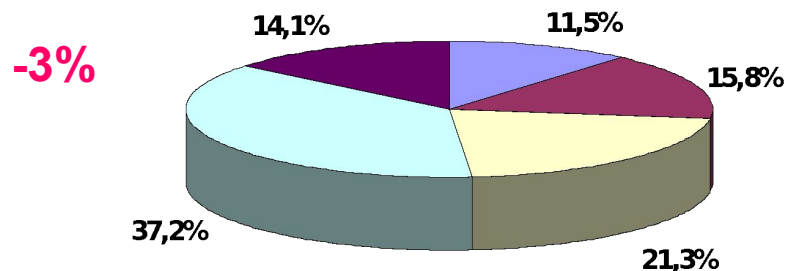
Удовлетворенность образов. процессом в целом



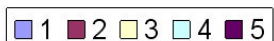
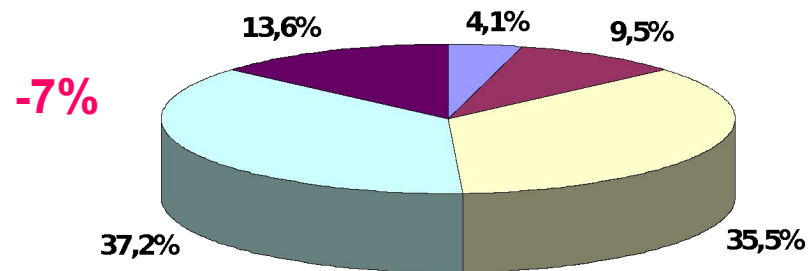
Удовлетв. качеством преподавания



Организацией учебного процесса



Клинической базой



- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

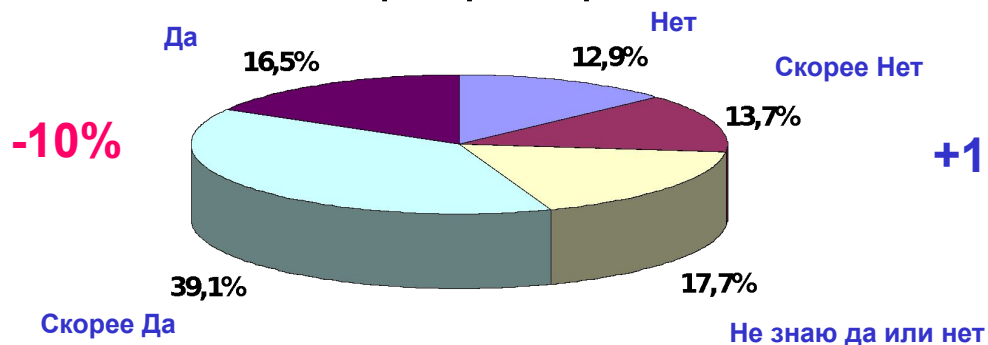
% - 2011 vs 2010



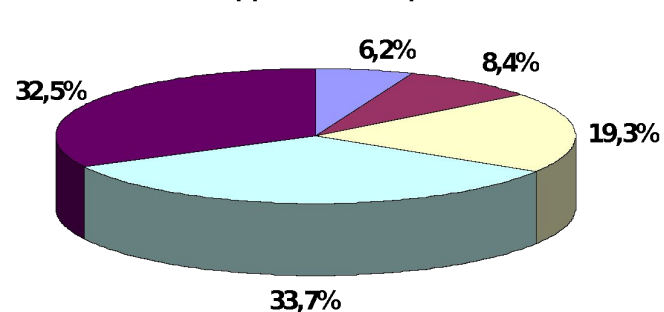
Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Лояльность
35-60% Да**

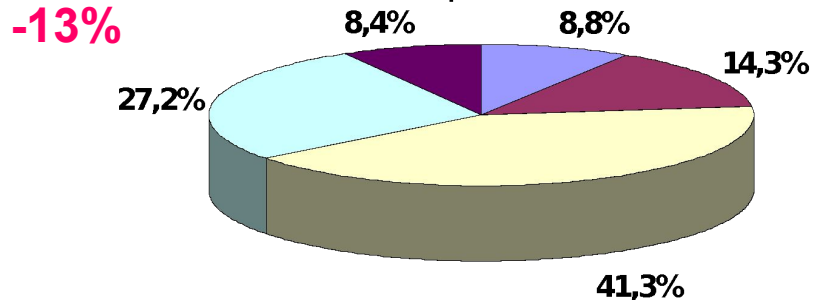
Условиями пров. произв. практики



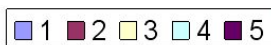
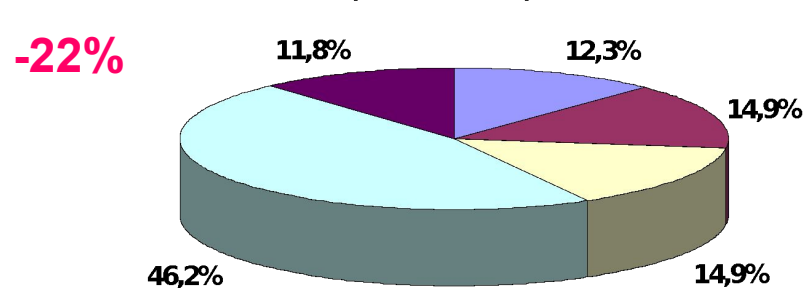
Работой деканата в целом



Организацией внеучебной деятельности в целом



Общжитием в целом



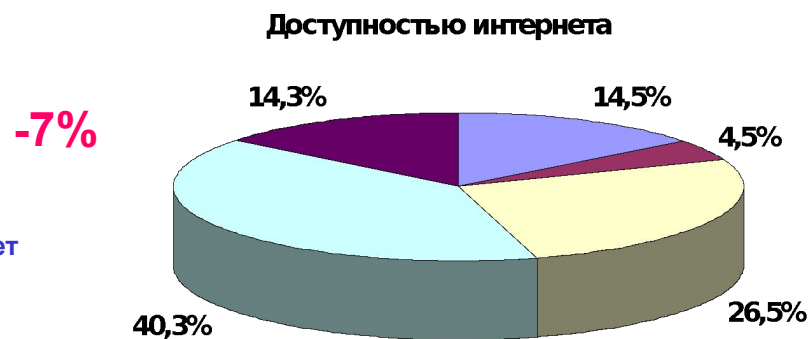
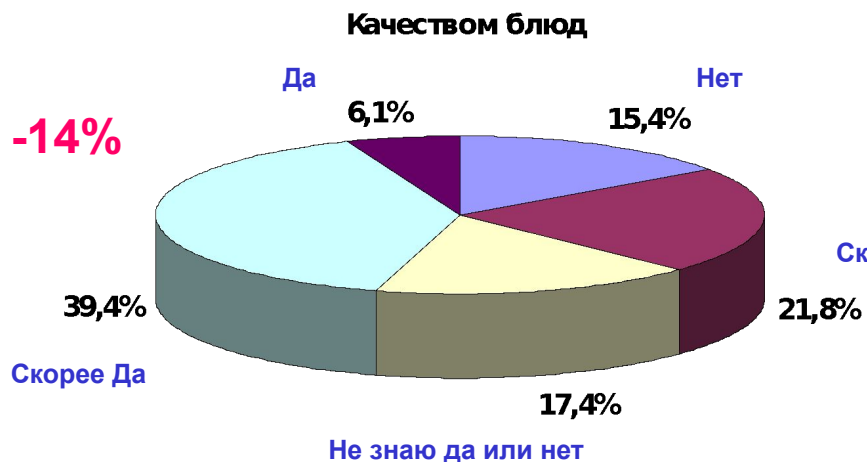
- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

% - 2011 vs 2010



Мониторинг удовлетворенности студентов КГМУ (октябрь 2011)

**Лояльность
45-60% Да**



- 1 - совсем нет
- 2 - скорее нет
- 3 - не могу сказать да или нет
- 4 - скорее да
- 5 - конечно да

% - 2011 vs 2010

Внутренний аудит, 2011

П Р И К А З

№ 1538

от 5 октября 2011г

В соответствии с планом работы университета на 2011 г в рамках функционирования системы менеджмента качества

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Провести внутренний аудит системы менеджмента качества подразделений (кафедр, административно-управленческих подразделений) на соответствие стандартам ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в сроки с 17 по 27 октября 2011г в соответствии с планом аудита (Приложение А).
2. Заведующим кафедрой, проректорам, руководителям отделов: согласно плану аудита проинформировать вверенные подразделения о сроках проведения и обеспечить необходимые условия (доступ к документации, персоналу, студентам) аудиторам для проведения аудита.

Внутренний аудит, 2011

Приложение А

ПЛАН ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В ГОУ ВПО «КГМУ»

1. ЦЕЛЬ АУДИТА

Оценка соответствия процессов системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определение возможных несоответствий в СМК или отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК.

2. НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО АУДИТА: ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2000), Руководство по качеству и документированные процедуры системы менеджмента качества ГБОУ ВПО «КГМУ».

3. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА: 17.10.2011 – 27.10.2011.

4. СПИСОК АУДИТОРОВ. См. таблицу

5. ОБЪЕКТЫ АУДИТА: 1) **при аудите кафедры:** выполнение планов корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущего внутреннего аудита (п. 8.5); выполнение плана подразделений в области качества за 2011 г. (п. 7.1); выполнение положения о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов (п. 8.2); оценка качества преподавания (п. 6.2); разработка и утверждение рабочих программ по дисциплинам согласно ФГОС ВПО нового поколения (п. 7.3); работа по формированию и оценке компетенций (п. 7.3);

2) **при аудите подразделений АХЧ и деканатов:** выполнение планов корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущего внутреннего аудита (п. 8.5); выполнение плана в области качества за 2011 г. (п. 7.1); осуществление процессов согласно информационным картам (п. 5.4, п. 8.3); выполнение показателей оценки деятельности подразделения (п. 5.4, п. 8.3); реализация положения о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов (п. 8.2).



Внутренний аудит. Кафедры

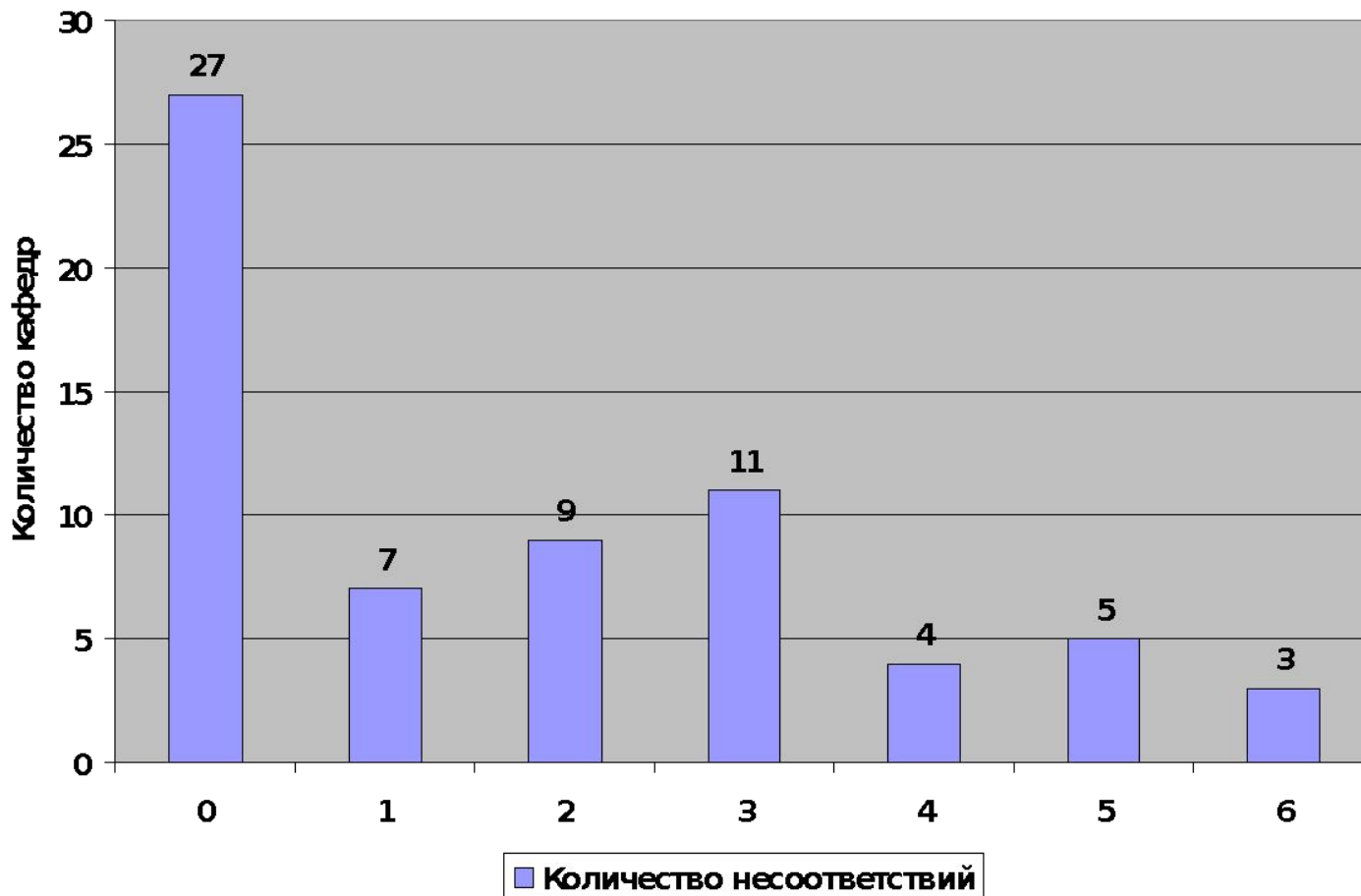
Объекты аудита

- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
 - *наличие, отчет о выполнении, анализ*
- Рейтинговая система оценки успеваемости
 - *информирование, базы данных, анализ модулей*
- Стэнфордская модель
 - *обсуждение, использование при оценке проведения качества преподавания*
- **Рабочие программы согласно ФГОС нового поколения**
- **Компетенции**
 - *обсуждение, перечень, методические разработки, изменение системы текущей и промежуточной аттестации*



Внутренний аудит. Кафедры

Количество выявленных несоответствий



Внутренний аудит. Чек-лист. Кафедры

№	Вопросы	Да
1.	Проведены ли корректирующие и <u>предупрежд.</u> мероприятия по результатам пред. <u>внутреннего</u> аудита?	97%
2.1	Имеется ли план в области качества за 2011 г?	95%
2.2	Соответствует ли план в области качества установленным правилам оформления?	92%
2.3	Было ли коллективное обсуждение плана в области качества на текущий год? (протокол)	97%
2.4	Проводился ли анализ выполнения плана в области качества за прошедший год? (протокол)	86%
3.1	Имеется ли для студентов визуальная информация о рейтинговой системе оценки успеваемости?	94%
3.2	Ведется ли единая (по всем группам) база данных рейтинговой системы оценки успеваемости?	97%
3.3	Соответствуют ли <u>зачетно-экзаменационные</u> ведомости новому образцу?	98%
3.4	Проводился ли анализ оценки отдельных модулей (таблица сравнения)?	64%
3.5	Планировалась ли работа по улучшению успеваемости по отдельным модулям?	70%
4.1	Обсуждалась ли на кафедре <u>Стэнфордская</u> модель преподавания? (протоколы)	94%
4.2	Проводилась ли внутренняя оценка преподавателей со стороны руководства кафедры на соответствие преподавания <u>Стэнфордской</u> модели (протоколы, анкеты, результаты)	59%
4.3	Проводилась ли внутренняя оценка студентами на соответствие преподавания <u>Стэнфордской</u> модели (анкеты, результаты)	58%
5.1	Разработаны ли и утверждены рабочие программы по дисциплине согласно учебным планам ФГОС ВПО нового поколения (для кафедр 1-го курса обучения)	100%
5.2	Утверждены ли рабочие программы по дисциплине согласно учебным планам ФГОС ВПО нового поколения (для кафедр 1-го курса обучения)	76%
6.1	Было ли обсуждение вопроса о формировании компетенций как конечных результатах обучения?	62%
6.2	Есть ли перечень формируемых компетенций (согласно новым ФГОС ВПО) в рабочих программах по дисциплине?	45%
6.3	Имеются ли новые методические разработки кафедры, описывающие формирование и оценку конкретных компетенций (разработки)	14%
6.4	Изменилась ли система текущей и промежуточной оценки учащихся с учетом формирования компетенций (критерии, оценки, группы)	8%

Внутренний аудит. Чек-лист. Кафедры

№	Вопросы	Да
2.1	Имеется ли план в области качества за 2011 г?	95%
2.4	Проводился ли анализ выполнения плана в области качества за прошедший год? (протокол)	86%
3.4	Проводился ли анализ оценки отдельных модулей (таблица сравнения)?	64%
3.5	Планировалась ли работа по улучшению успеваемости по отдельным модулям?	70%
4.1	Обсуждалась ли на кафедре <u>Стэнфордская модель преподавания?</u> (протоколы)	94%
4.2	Проводилась ли внутренняя оценка преподавателей со стороны руководства кафедры на соответствие преподавания <u>Стэнфордской модели</u> (протоколы, анкеты, результаты)	59%
6.1	Было ли обсуждение вопроса о формировании компетенций как конечных результатах обучения?	62%
6.2	Есть ли перечень формируемых компетенций (согласно новым ФГОС ВПО) в рабочих программах по дисциплине?	45%
6.3	Имеются ли новые методические разработки кафедры, описывающие формирование и оценку конкретных компетенций (разработки)	14%
6.4	Изменилась ли система текущей и промежуточной оценки учащихся с учетом формирования компетенций (критерии, оценки, группы)	8%



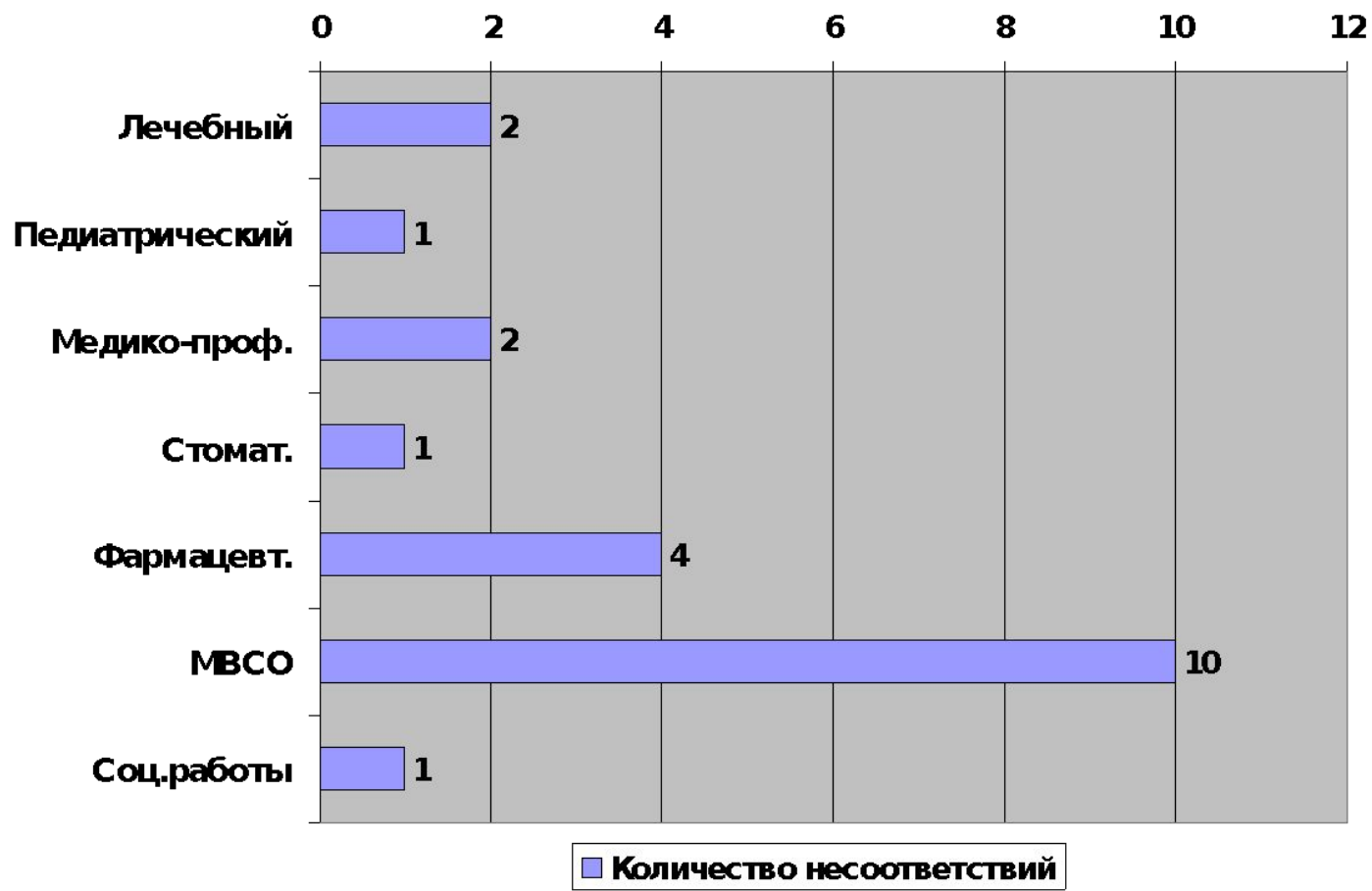
Внутренний аудит. Деканаты

Объекты аудита

- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
 - наличие, отчет о выполнении, анализ
- Показатели оценки деятельности
 - наличие, отчет о выполнении, анализ
- Рейтинговая система оценки успеваемости
 - информирование, базы данных, анализ модулей



Результаты внутреннего аудита. Деканаты





Результаты внутреннего аудита. Деканаты

Наиболее частые несоответствия

- Рейтинговая система оценки успеваемости:
 - все факультеты
- Выполнение плана в области качества:
 - 4 факультета
- Показатели оценки деятельности:
 - 3 факультета



Подразделения АУП и АХЧ

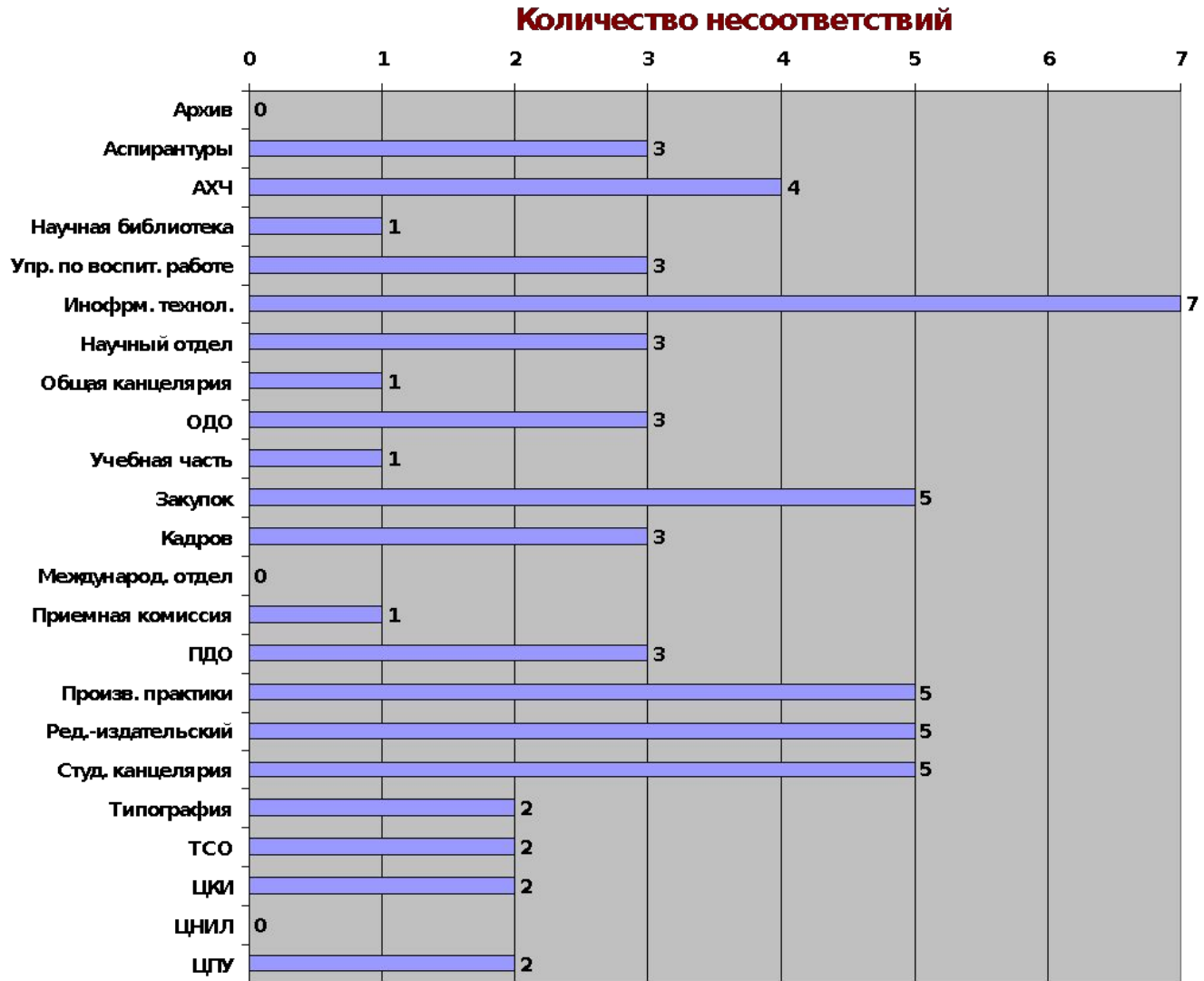
Всего: 23 отдела

Объекты аудита

- Выполнение результатов предыдущих аудитов
- План в области качества
 - наличие, отчет о выполнении
- Показатели оценки деятельности
 - наличие, отчет о выполнении
- Информационные карты процессов
 - планирование, показатели, актуализация



Результаты внутреннего аудита. АУП и АХЧ



Всего: 23 отдела



Результаты внутреннего аудита Подразделения АУП и АХЧ

- **Основные несоответствия:**
 - Нет отчета о выполнении плана в области качества: **10**
 - Нет отчета о выполнении показателей оценки деятельности подразделения: **9**
 - По информационным картам процесса (мероприятия, планирование показателей): **11**
- **Нет планов корректирующих мероприятий у 16 (80%) из 20 подразделений**



Актуализация Информационных карт процессов

Актуализированы (3 из 18):

- ИК 6.3-01 (3.6) «Библиотечно-информационное обслуживание» (руководитель – Е.В.Майорова)
- ИК 6.3-02 (3.7) «Управление инфраструктурой» (руководитель Г.Г. Кундакчян)
- ИК 6.4-01 (3.8) «Обеспечение безопасности жизнедеятельности» (руководитель Г.Г.Кундакчян)
- ИК СМК 6.2-02 (2.9) «Международная деятельность» (руководитель А.У.Зиганшин)

Разработаны новые ИК

- ИК 7.5-01А (2.3) «Прием студентов» (руководитель Ф.Г.Биккинеев)
- ИК 7.5-02А «Реализация основных образовательных программ в рамках производственной практики» ((руководитель А.В.Шулаев)



Информационные карты процессов

Неактуализированы !!!:

- СМК ИК 7.2-01 (2.1) «Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда»;
- СМК ИК 7.3-01 (2.2) «Проектирование и разработка образовательных программ»;
- СМК ИК 7.5-01 (2.3) «Довузовская подготовка и прием студентов»;
- СМК ИК 7.5.-02 (2.4) «Реализация основных образовательных программ»;
- СМК ИК 7.5-03 (2.5) «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»;
- СМК ИК 7.5.-03 (2.6) «Проектирование и реализация программ послевузовского и дополнительного профессионального образования»;
- СМК ИК 6.2-01 (2.7) «Подготовка кадров высшей квалификации»;
- СМК ИК 7.5-03 (2.8) «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»;
- СМК ИК 6.1-01 (3.1) «Бухгалтерское и финансовое обеспечение образовательного процесса»;
- СМК ИК 6.2-03 (3.2) «Управление персоналом»;
- СМК ИК 7.4-01 (3.3) «Закупки и взаимодействие с поставщиками»;
- СМК ИК 6.4-02 (3.4) «Управление образовательной средой»;
- СМК ИК 6.3-04 (3.5) «Редакционно-издательская деятельность»;
- СМК ИК 6.2-04 (3.9) «Социальная поддержка студентов и сотрудников».

Предстоит работа над 14-ю ИК !!!



Самооценка КГМУ ректоратом

Программные документы ОУ в **области качества** нашли отражение в стратегическом плане развития ОУ и формируют **основу для внешней и внутренней деятельности.**

По инициативе Руководства для развития и обновления стратегии и политики в области качества привлекаются все заинтересованные стороны (персонал, студенты, работодатели, школы и др.).

Руководство является инициатором **постоянного анализа и совершенствования стратегии и политики в области качества** и сравнивает их с достижениями аналогичных ОУ.

8,1 балла

Лидирующая роль руководства



Самооценка КГМУ ректоратом

В ОУ разработана и внедрена документированная **комплексная политика и система управления НИД.**

Научно-педагогические школы ОУ признаны на **национальном уровне.**
Результаты научных исследований и инноваций **широко внедряются в учебный процесс.**

Одним из приоритетов стратегического развития ОУ является **преобразование ОУ в университет исследовательского типа.**

Внедряются технологии **проектного менеджмента.**

В ОУ реализуется программа **стратегического партнерства** с предприятиями промышленности.

Созданы **инновационные структуры.**

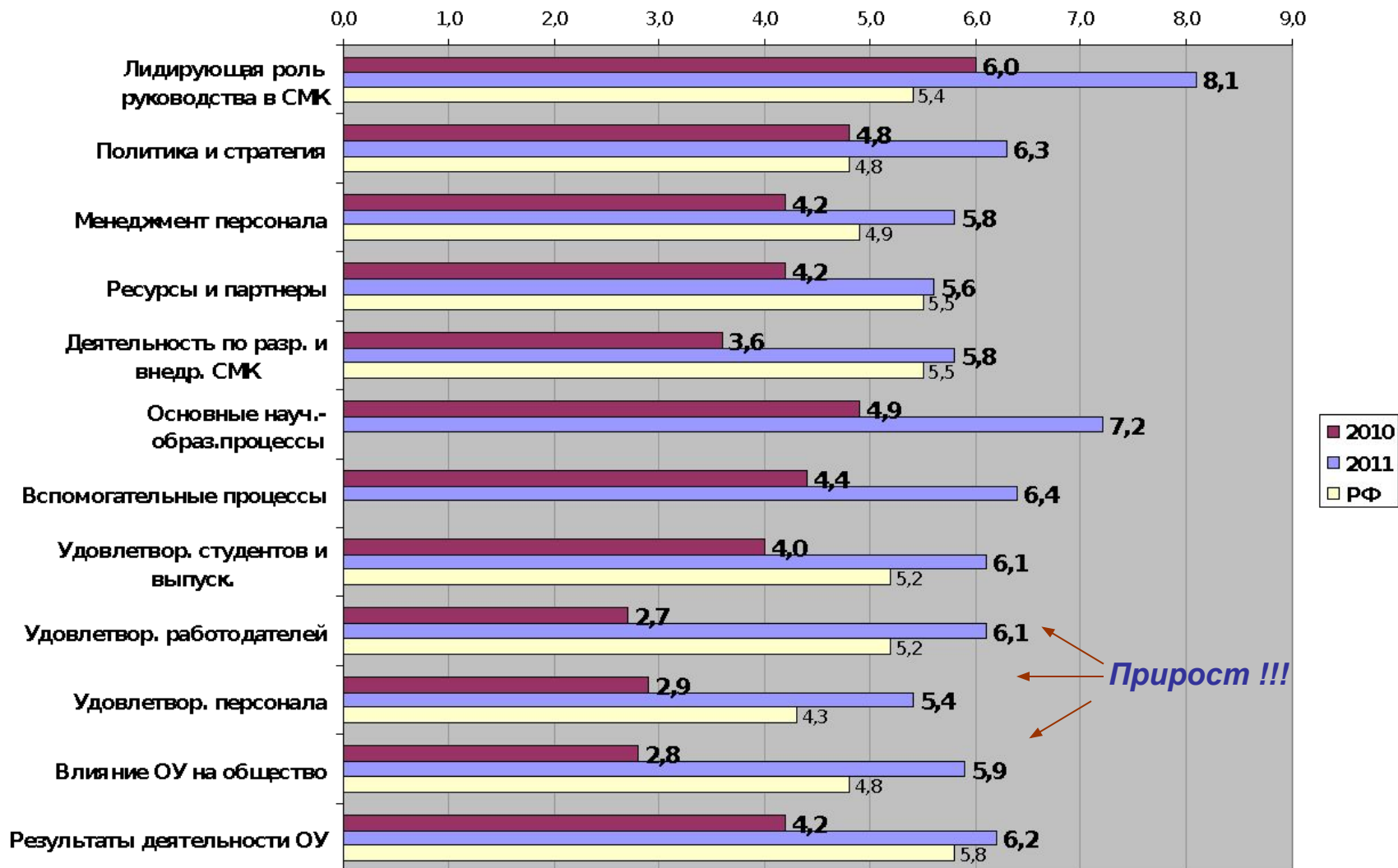
8,1 балла

Научно-исследовательская деятельность



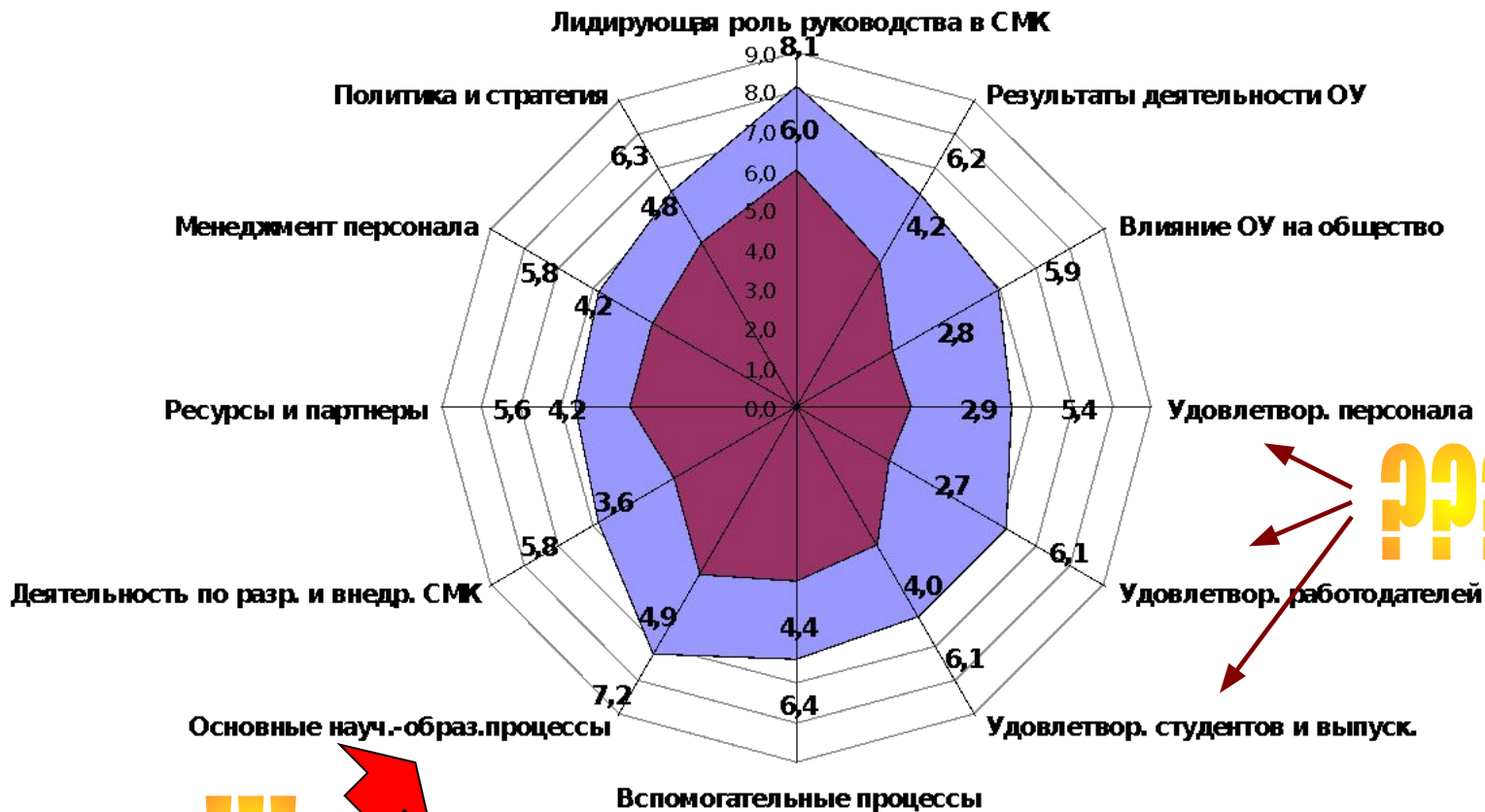
Самооценка КГМУ ректоратом

(n=11)





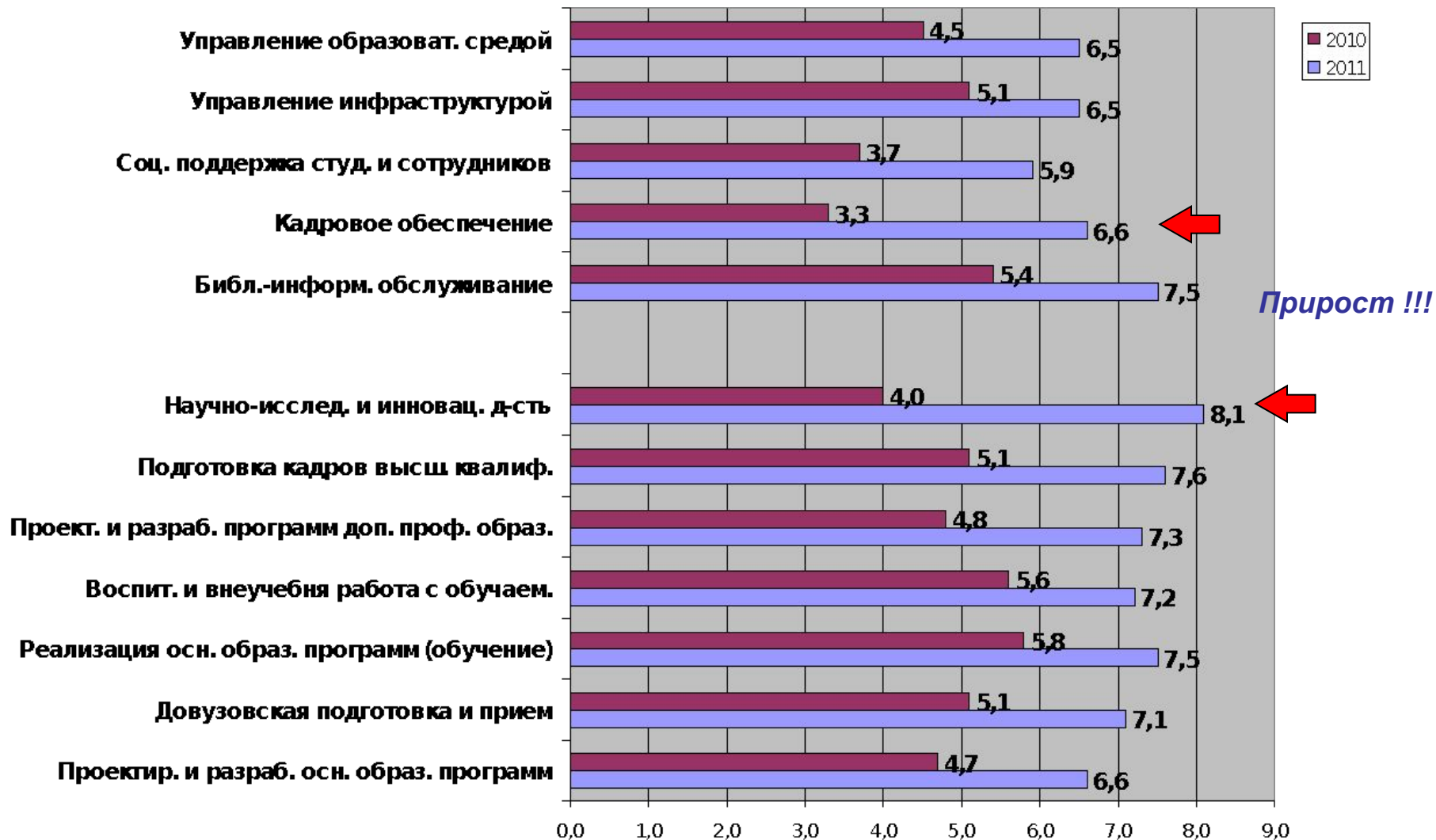
Самооценка КГМУ ректоратом





Самооценка КГМУ ректоратом

Оценка основных и вспомогательных процессов





Новые задачи СМК

(зона ответственности отдела качества)

Улучшение процессов вуза через совершенствование элементов системы менеджмента качества

За качество процессов отвечают владельцы процессов !!!

**Развитие ВУЗа в целом определяется реализацией
Стратегии развития**



Новые (старые!) задачи

- **Работа над Информационными картами**
 - ежегодная актуализация – адаптация к действующим планам работы КГМУ
 - Приложение А – планирование процесса (показатели)
 - Приложение Б – мероприятия по улучшению
 - разработка новых ИК и ДП (производственная практика, работа по актуализации и мониторингу стратегии развития)
- **Реинженеринг процессов**
- **Внедрение электронного документооборота**
- Разработка **единого положения** о показателях оценки деятельности подразделений АУП
- Создание единого **реестра** действующих Положений
- Разработка новой анкеты удовлетворенности работодателей выпускниками КГМУ с **учетом компетенций**
- Разработка **нового модуля** Рейтинга успеваемости учащихся